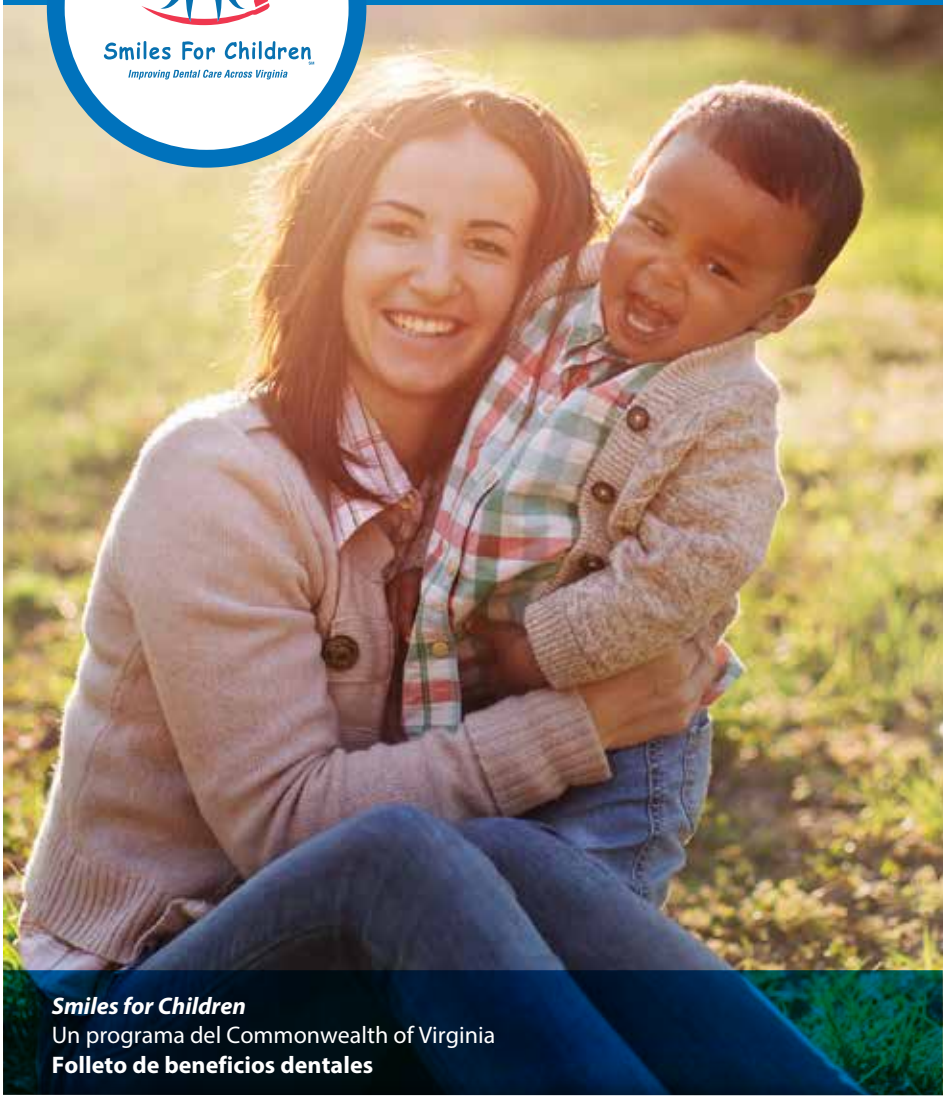
Folleto de Beneficios Dentales

Smiles For Children℠
Improving Dental Care Across Virginia



Smiles for Children
Un programa del Commonwealth of Virginia
Folleto de beneficios dentales

Marzo de 2017

DentaQuest℠

Le damos la bienvenida al Programa Dental ***Smiles For Children*** de Virginia.

Por estar afiliado a los programas FAMIS, FAMIS Plus o Medicaid de Virginia, es importante que lea este manual del afiliado sobre los servicios y la cobertura dental de su hijo dentro del programa dental ***Smiles For Children.*** La información siguiente trata sobre los servicios cubiertos por ***Smiles For Children,*** cuáles son los derechos y responsabilidades de su hijo bajo el programa, y cómo y dónde su hijo puede recibir información adicional. Le recomendamos que dedique tiempo para leer estos documentos y familiarizarse con los términos de la cobertura de su hijo.

Si tiene preguntas sobre la cobertura de su hijo, puede comunicarse con el Departamento de servicios para afiliados al teléfono 1-888-912-3456, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., EST. El número telefónico para TTY/TDD es 1-800-466-7566. La línea TTY/TDD es únicamente para personas con dificultades auditivas o del habla. Su teléfono debe estar equipado para usar esta línea.

Tenga presente que puede solicitar que se le envíe una versión en español de este manual del afiliado. Si necesita servicios de interpretación o traducción, le podemos proporcionar a un traductor por teléfono. Los servicios de interpretación y traducción son gratuitos. Si necesita copias de los documentos en español, o traducción o interpretación en otros idiomas, comuníquese con el Departamento de servicios para afiliados al teléfono 1-888-912-3456.

Las versiones en inglés y español de este manual del afiliado están disponibles en nuestros sitios web www.DentaQuestgov.com o www.dmas.virginia.gov.

Si se le dificulta leer o entender esta guía, comuníquese con nosotros al teléfono 1-888-912-3456 para solicitar ayuda. Puede solicitar esta guía en:

1. Letra grande.
2. Un formato diferente, como un disco de audio.

Para hacer preguntas:

- Comuníquese con el Departamento de servicios para afiliados al teléfono 1-888-912-3456, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., EST.
- La línea telefónica TTY/TDD es 1-800-466-7566 y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla (su teléfono debe estar equipado para usar esta línea).

Las llamadas a estos números son gratuitas. Con gusto le atenderemos.

Índice

¿Qué es ***Smiles For Children?*** 4

Afiliación 5

Servicios cubiertos por ***Smiles For Children*** 6

Cómo encontrar un dentista 11

Programación de citas dentales 13

Qué hacer en caso de emergencia 15

Sus derechos y responsabilidades 15

Qué hacer si tiene preguntas 17

Cuándo y cómo presentar una queja o una apelación 18

Fraude y abuso 20

Garantía de no discriminación 21

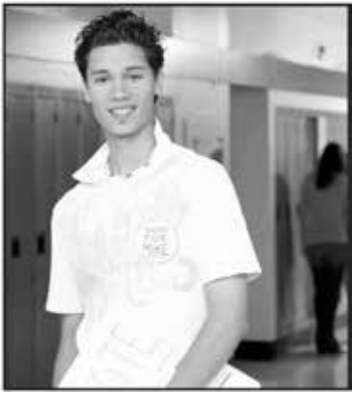
Números de teléfono importantes 21

Consejos dentales útiles 22

¿Qué es *Smiles For Children?*

Smiles For Children es un programa dental de Virginia para menores con Medicaid, FAMIS o FAMIS Plus. Todos los servicios dentales de su hijo serán proporcionados a través del programa ***Smiles For Children.*** Su hijo seguirá recibiendo los mismos beneficios dentales que ha recibido en el pasado, pero ahora el acceso será más sencillo para atender sus necesidades de cuidado dental. ***Smiles For Children*** también incluye servicios dentales limitados para adultos.

Los servicios cubiertos de atención dental para su hijo en el programa ***Smiles For Children*** no tienen costo alguno. ***Smiles For Children*** es un programa que ofrece el Departamento de Servicios de Asistencia Médica (DMAS, Department of Medical Assistance Services) del Commonwealth of Virginia y es administrado por DentaQuest.



Mientras su hijo reúna los requisitos para el plan dental ***Smiles For Children,*** usted recibirá boletines y otra información de vez en cuando. Le recomendamos que los lea con atención y que nos llame si hay algo que no entiende. Con frecuencia incluyen datos importantes que le ayudarán a cuidar los dientes de su hijo. Esté pendiente del logotipo ***Smiles For Children*** en los correos.

Afiliación

Cuando se determine la elegibilidad de su hijo para Medicaid, FAMIS o FAMISPlus, quedará afiliado automáticamente al programa dental ***Smiles For Children.*** Usted no necesita hacer nada especial para afiliarle a este programa.

No hay una tarjeta dental especial para ***Smiles For Children***. Puede usar la tarjeta de identificación de plástico del Commonwealth of Virginia o la tarjeta de identificación de la Organización de Cuidado Médico Administrado *(MCO, Managed Care Organization)* (plan INTotal Health, Anthem HealthKeepers Plus, CoventryCares, Optima Family Care, Kaiser o plan de salud Virginia Premier) para todo el cuidado dental de su hijo. ***Smiles For Children*** **solo pagará los servicios mientras su hijo reúna los requisitos.**

RECUERDE QUE ES MUY IMPORTANTE informar de inmediato al Departamento de Servicios Sociales de su localidad si se muda, cambia de dirección o hay algún cambio que afecte la elegibilidad de su hijo. Si ellos no tienen la dirección correcta, usted no recibirá información actualizada sobre su cobertura y se cancelará la elegibilidad de su hijo. Si se muda o cambia de dirección en cualquier momento, comuníquese de inmediato con el Departamento de Servicios Sociales de su localidad o con la CPU de FAMIS para proteger a su hijo y seguir recibiendo cobertura.

Si termina la afiliación de su hijo en Medicaid, FAMIS o FAMIS Plus, usted recibirá una carta informando que su hijo ya no seguirá cubierto por el plan dental ***Smiles For Children***. La fecha especificada en la carta será el último día que su hijo estará cubierto por ***Smiles For Children.*** El programa no pagará los servicios dentales que su hijo reciba después de la fecha de finalización indicada en la carta. Usted tendrá que pagar los servicios recibidos después de la fecha de finalización indicada en la carta.

Servicios cubiertos por *Smiles For Children*

Los servicios cubiertos de cuidado dental para su hijo en el programa *Smiles For Children* no tienen costo alguno.

Servicios para menores de edad

Los afiliados a ***Smiles For Children*** están cubiertos para todos los servicios dentales necesarios por razones médicas y los procedimientos de ortodoncia (aparatos de ortodoncia) proporcionados por un dentista participante. Los servicios dentales incluyen alivio del dolor e infecciones, restauración de dientes y mantenimiento de la salud dental. Dentro del examen físico que su hijo reciba del médico puede hacerse una prueba de detección oral, pero no sustituye el examen que haga el dentista. Medicaid recomienda que el médico de su hijo le refiera a un dentista desde el primer año de edad, o antes si es necesario.

Los exámenes de rutina son visitas al dentista para un chequeo dental. El dentista revisará la boca de su hijo para ver si se necesitan otros servicios dentales, y se asegurará de que tanto los dientes de su hijo como las encías y los huesos que soportan los dientes estén sanos. En algunas ocasiones, el dentista limpiará los dientes de su hijo y tomará radiografías durante el chequeo si es necesario. Los chequeos dentales son una parte importante de la salud general de su hijo, y deben hacerse cada seis meses.

Algunos de los servicios que están disponibles para su hijo son:

- Fluoruro (cada 6 meses).
- Selladores.
- Limpiezas (cada 6 meses).
- Protectores de espacio.
- Extracciones (sacar un diente).
- Anestesia.
- Coronas (algunas fundas dentales).
- Aparatos de ortodoncia (si reúne los requisitos).
- Tratamiento de conducto.
- Radiografías.
- Empastes.
- Servicios para enfermedades bucales.

El dentista de su hijo le dirá si ***Smiles For Children*** va a pagar un servicio o no antes de tratar a su hijo. Los dentistas participantes no pueden facturar servicios cubiertos por el programa mientras su hijo sea elegible.

Si recibe servicios de proveedores dentales que no estén afiliados a ***Smiles For Children,*** usted tendrá que pagar la factura. Trate de ir a un consultorio dental para la mayor parte del cuidado dental de su hijo. Un consultorio dental es el lugar donde su hijo ve al dentista cada seis meses. El dentista de su consultorio dental podrá remitir a su hijo a un especialista.

Adultos (afiliados de 21 y más años de edad)
Afiliadas que no están embarazadas

Smiles For Children no pagará servicios dentales proporcionados a afiliados de 21 o más años de edad, **excepto** para ciertos servicios de cirugía bucal que sean necesarios por razones médicas cuando los realice un dentista participante. Los siguientes son algunos ejemplos de servicios cubiertos médicamente relacionados para adultos:

- La cirugía bucal está cubierta para procedimientos no dentales hospitalarios o quirúrgicos de defectos congénitos (como el labio leporino y el paladar hendido),
- Escisión de quistes y tumores no relacionados con los dientes,
- Biopsias de posibles tumores malignos,
- Reparación de heridas traumáticas y
- Extracción de dientes debido a abscesos graves que complican una situación médica o que contribuyen a deteriorar la salud en general.

No se da cobertura a los artículos y servicios relacionados con el cuidado, el tratamiento, el empaste, la extracción o el remplazo de dientes, o de estructuras que soportan directamente los dientes, excepto la extracción de dientes antes de la radioterapia.

La mayoría de servicios dentales para afiliados de 21 y más años de edad deben ser autorizados antes de recibir el servicio o antes de que se pueda hacer el pago. Usted debe tener una carta de su médico antes de ir al dentista. La carta debe decirle a su dentista porqué el tratamiento dental es médicamente necesario.

Si necesita servicios dentales debido a alguno de estos problemas de salud, comuníquese con el programa ***Smiles For Children*** al teléfono 1-888-912-3456. Le podemos ayudar a encontrar un dentista que haga el examen y tome las radiografías. El dentista le dirá cuáles son los pasos a seguir para solucionar el problema y recibir el cuidado que necesita.

Afiliadas embarazadas

Las mujeres embarazadas que tengan 21 o más años de edad y estén en Medicaid o FAMIS pueden recibir beneficios dentales. Estos beneficios dentales estarán disponibles a través del programa ***Smiles For Children.*** Los beneficios incluyen limpiezas, exámenes, empastes y coronas. También están cubiertos los tratamientos de conducto, las radiografías y la anestesia. Los aparatos de ortodoncia no están cubiertos. Estos beneficios terminarán el último día del mes siguiente al día 60 después de haber tenido al bebé.

Las afiliadas embarazadas menores de 21 años de edad pueden beneficiarse del programa dental ***Smiles For Children.*** Los aparatos de ortodoncia quedan incluidos.

Usted podrá contar con transporte al dentista con este nuevo programa. Si está en una Organización de Cuidado Médico Administrado *(MCO, Managed Care Organization)*, excepto los afiliados a FAMIS, comuníquese con dicha organización para hacer la reservación para el transporte. Si no está en una MCO, comuníquese con LogistiCare al teléfono (866) 386-8331.

Otros servicios

Medicaid/FAMIS o su MCO seguirán proporcionando los servicios médicos. En su tarjeta de identificación de Medical está el número de teléfono para llamar y solicitar asistencia.

Es posible que haya transporte disponible para las citas dentales de su hijo si no tiene cómo transportarse. Si no está en una MCO y no tiene carro o un familiar que pueda llevarle a una cita dental, comuníquese con LogistiCare a la línea gratuita 1-866-386-8331 para solicitar asistencia. Debe llamar cuando menos 5 días hábiles antes de su cita para conseguir transporte. Si su situación es urgente debido a dolor o una lesión dental, haremos un esfuerzo para programar el transporte en un plazo más breve.

Si está en una MCO, comuníquese directamente con ellos para informarse sobre los servicios de transporte. El número telefónico de la MCO está impreso al reverso de su tarjeta de identificación de servicios médicos.

Si está embarazada y necesita servicios de transporte, consulte la sección anterior sobre afiliadas embarazadas.

Su consultorio dental

Por estar afiliado a ***Smiles For Children,*** usted debería tener un consultorio dental. El consultorio dental es el lugar a donde va al dentista cada seis meses. Este dentista le proporcionará cuidado y siempre estará disponible.

El consultorio dental trabajará con usted para mantenerle sano. Es importante que vaya al mismo consultorio dental para cada una de sus citas.

Su consultorio dental le proporcionará:

Cuidado dental completo.

- Un plan de salud dental diseñado para usted.
- Asesoría sobre crecimiento y dieta.
- Cómo cuidar sus dientes correctamente.

Los dientes y encías sanos son una parte importante de la salud en general. Para tener una vida más larga y sana, vaya a los chequeos dentales cada seis meses. Los niños deben ir con el dentista desde el primer año de edad. Así que, ¡no espere! Llame a su consultorio dental y programe una cita hoy mismo.

Si tiene preguntas sobre su consultorio dental o sus beneficios, llame a la línea gratuita 888-912-3456 o visite nuestro sitio web en www.DentaQuest.com.

Recuerde: *Una vez que seleccione un consultorio dental, es importante asistir a todas las citas y llegar siempre a tiempo.*

Cómo encontrar un dentista

Smiles For Children tiene una lista de dentistas disponibles para tratar a su hijo. Debe visitar únicamente los proveedores dentales afiliados al programa ***Smiles For Children***. Los nombres de todos los dentistas y especialistas dentales en el programa ***Smiles For Children*** están disponibles en el Directorio de proveedores de ***Smiles For Children***. El Directorio de proveedores se actualiza de manera regular. La versión actualizada del directorio está en nuestros sitios web www.DentaQuestgovcom o www.dmas.virginia.gov. También podemos proporcionarle una versión actualizada del directorio previa solicitud, así como asistencia con las preguntas que tenga sobre el directorio en la línea gratuita.

Si necesita más información sobre los dentistas o los especialistas dentales con quienes puede ir, comuníquese con el programa ***Smiles For Children*** al teléfono 1-888-912-3456. Podemos ayudarle a encontrar un dentista cerca de usted que participe en el programa. Incluso le ayudaremos a programa la cita con un dentista.

Cuando llame al programa ***Smiles For Children,*** es importante que tenga lo siguiente a la mano:

- Bolígrafo o lápiz.
- Su dirección con el código postal.
- La tarjeta de identificación de plástico azul y blanca del Commonwealth of Virginia de su hijo o
- La tarjeta de identificación del afiliado de la MCO de su hijo.

Dígales que su hijo está afiliado a ***Smiles For Children.*** Le darán los nombres de varios dentistas en su localidad. Los menores de 21 años de edad no necesitan una remisión de su médico de cuidado primario (PCP, primary care doctor) para ir a un dentista. Usted debe tener una remisión verbal o escrita de su dentista general para ir a un especialista dental.

Cómo encontrar un dentista en nuestro sitio web

Visite nuestro sitio web en www.DentaQuest.com y seleccione "Localizar un Dentista" en la parte superior; a continuación, haga clic en "Medicare/Medicaid".

Siga las instrucciones para alguna de las siguientes opciones.

1. Puede hace una *búsqueda rápida* por código postal ingresando el estado donde vive, su código postal y el programa al que está afiliado en el cuadro de arriba titulado "Su información". Esto producirá una lista de todos los dentistas participantes en su programa que están aceptando nuevos pacientes en un radio de 30 millas de acuerdo con el código postal y los criterios seleccionados. Si desea una lista de dentistas generales únicamente, seleccione dicha opción debajo de especialidad de proveedores.
2. También puede hacer una *búsqueda detallada* ingresando el estado donde vive, su código postal y el programa al que está afiliado en el cuadro de arriba titulado "Su información". Podrá entonces escoger otras opciones como necesidades especiales, accesibilidad para discapacitados, si el dentista acepta nuevos pacientes, la especialidad del proveedor y el idioma que se habla en el consultorio.

Aplicación para dispositivos portátiles My DentaQuest

DentaQuest tiene una nueva manera cómoda y rápida para encontrar un dentista: la aplicación para dispositivos portátiles My DentaQuest. Los usuarios de teléfonos inteligentes iPhone y Android pueden descargar esta aplicación gratuita que proporciona acceso instantáneo al directorio de proveedores de DentaQuest. También puede obtener información médica importante por vía oral, como lo que debe hacer si tiene una emergencia dental o cómo mantener una sonrisa saludable.

Para descargar la aplicación, vaya a la tienda de aplicaciones de su teléfono, busque la palabra “DentaQuest” y siga las instrucciones de instalación.

Programación de citas dentales

Cuando llame al dentista para hacer una cita, es importante que tenga lo siguiente a la mano:

- Bolígrafo o lápiz.
- La tarjeta de identificación de plástico azul y blanca del Commonwealth of Virginia de su hijo o
- La tarjeta de identificación del afiliado de la MCO de su hijo.
- Un calendario.

En el consultorio del dentista, informe al personal que su hijo está afiliado a ***Smiles For Children*** y que desea hacer una cita para ver al dentista. Vea qué fechas y horarios son más adecuados para usted. Anote la fecha y la hora de la cita de su hijo en su calendario.

Cuando llegue la fecha de la cita de su hijo, simplemente vaya al consultorio del dentista. Es así de simple. Si ha estado yendo a un dentista diferente, pida a su dentista anterior que envíe los expedientes dentales de su hijo al nuevo dentista.

Es muy importante asegurarse de ir a todas las citas programadas. Si no puede ir a la cita de su hijo, llame al consultorio del dentista tan pronto como le sea posible para informarles que no puede asistir. En ese momento, el dentista podrá programar otra cita para asegurarse de que usted o su hijo estén recibiendo el cuidado dental adecuado. Hay dentistas que no querrán atenderle a usted o a su hijo en su consultorio si no van a las citas.

¡No asistir a las citas no es cosa de risa!

Muestre la tarjeta de identificación azul y blanca de su hijo o su tarjeta de identificación de la MCO **cada vez que vaya al dentista** para que el dentista pueda verificar el estado de elegibilidad actual de su hijo. Si no lleva las tarjetas, corre el riesgo de que le facturen los servicios.

Es responsabilidad suya mostrar la tarjeta de identificación de su hijo a los proveedores al momento de recibir los servicios y asegurarse de que el proveedor acepta el pago de *Smiles For Children*. Si pierde su tarjeta de identificación de Medicaid o se la roban, llame de inmediato al Departamento de Servicios Sociales de su localidad o a la CPU de FAMIS para informarles de la pérdida. Si pierde su tarjeta de la Organización de Cuidado Médico Administrado (MCO, Managed Care Organization), comuníquese cuanto antes con ellos.

Qué hacer en caso de emergencia

Su hijo también puede ver a un dentista de ***Smiles For Children*** en caso de emergencia. Debe preguntarle a su dentista cómo ponerse en contacto con él o ella en caso de emergencia. Es posible que su dentista tenga un número de teléfono diferente para casos de emergencia.

Si está fuera de su casa durante una emergencia, puede comunicarse con DentaQuest para que le ayuden a encontrar un dentista participante en el área. Si no puede comunicarse con DentaQuest, lleve a su hijo al hospital si es necesario. No olvide mostrar la tarjeta de identificación de su hijo.

Sus derechos y responsabilidades

Por estar afiliado al programa ***Smiles For Children,*** su hijo tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre ***Smiles For Children*** y los servicios disponibles.
- Seleccionar un proveedor de cuidado dental del directorio de ***Smiles For Children.***
- Rehusarse a recibir cuidado de un dentista específico.
- Tomar decisiones sobre el cuidado dental de su hijo.
- Presentar una queja o apelación sobre un proveedor de cuidado dental o ***Smiles For Children.***
- Tener acceso a los expedientes dentales de su hijo.
- No ser discriminado por parte del proveedor de cuidado médico por edad, sexo, raza, color, discapacidad física o mental, origen nacional, origen étnico, religión, orientación sexual, información genética, estado económico, fuente o tipo de pago, o grado de enfermedad o estado de salud.
- Que su información médica se mantenga privada conforme a leyes federales y estatales.

- Ser informado sobre los cambios en los servicios o si su dentista se retira de ***Smiles For Children*** durante los quince (15) días siguientes a la fecha en que DentaQuest se percate de que su dentista ya no podrá seguir ofreciendo servicios.
- Solicitar un intérprete cuando llame al Departamento de servicios para afiliados de ***Smiles For Children.***
- Que los materiales impresos sean traducidos a su idioma natal o a solicitar un formato diferente.
- Solicitar un intérprete cuando se requiera entender el tratamiento que recibe de un dentista de ***Smiles For Children.***

Por estar afiliado al programa ***Smiles For Children***, usted es responsable de:

- Usar el programa dental ***Smiles For Children.***
- Conocer, entender y acatar los términos y condiciones de este manual.
- Escuchar al dentista y seguir las instrucciones sobre el cuidado de los dientes de su hijo.
- Programar las citas y asistir a ellas a tiempo.
- Cancelar las citas y el transporte programado tan pronto como le sea posible si no puede asistir.
- Mostrar la tarjeta de identificación de su hijo y cualquier otra tarjeta de seguro cada vez que vaya al dentista.
- Asegurarse de que usted sea la única persona que usa su tarjeta de identificación e informar al Departamento de Servicios Sociales o a su MCO si la pierde o se la roban.
- Responder a las preguntas sobre la salud de su hijo que le ayuden al dentista a proporcionar el cuidado necesario.
- Informar al dentista si su hijo recibió cuidado en una sala de emergencias en las 24 horas siguientes al incidente, o si ha ido recientemente a otro dentista.
- Notificar al Departamento de servicios para afiliados si cree que alguien ha hecho uso indebido e intencional de los beneficios o servicios de ***Smiles For Children.***

- Tratar al dentista con dignidad y respeto.
- Informar de inmediato al Departamento de Servicios Sociales de su localidad o a la CPU de FAMIS de cualquiera de los siguientes:
  - Cambio en la dirección cada vez que se mude.
  - Cambio en el número de teléfono cada vez que cambie de número de teléfono.
  - Si tiene un bebé o si cambia el tamaño de la familia.
  - Programar las citas y asistir a ellas a tiempo.
  - Cambio de nombre.

Qué hacer si tiene preguntas

Puede llamarnos o escribirnos si tiene preguntas o comentarios sobre el programa dental ***Smiles For Children***, incluido lo siguiente:

- Los servicios dentales disponibles para su hijo como afiliado a ***Smiles For Children.***
- Las reglas del programa ***Smiles For Children*** para recibir los servicios de cuidado dental de su hijo.
- El manual del afiliado y otra información que reciba de nosotros.

Comuníquese con nosotros al teléfono 1-888-912-3456 si tiene preguntas o comentarios, o envíenos un correo electrónico a www.DentaQuestgov.com. Nos esforzaremos por responder a sus preguntas en la llamada telefónica. Si no podemos responder completamente a sus preguntas por teléfono, le llamaremos o le escribiremos en un lapso de 14 días hábiles a partir de su llamada.

Para más información sobre el programa, visite nuestros sitios web en www.DentaQuestgov.com o www.dmas.virginia.gov.

Cuándo y cómo presentar una reclamación (queja formal) o una apelación

Usted tiene derecho a presentar una reclamación (queja formal) o una apelación con el programa ***Smiles For Children*** si:

- No está de acuerdo con la manera como interpretamos este manual.
- La calidad en el servicio no cubre las necesidades de su hijo.
- No está de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar el cuidado.
- No está contento con un proveedor.

Reclamaciones (quejas formales)

Las reclamaciones o quejas formales surgen cuando usted nos llama o nos envía una carta para informar que no está contento con una decisión tomada por DentaQuest distinta a la denegación o reducción de servicios. Algunos ejemplos de reclamaciones son la calidad del cuidado o la calidad de los servicios recibidos, el acceso a los servicios de cuidado dental, el tratamiento y el cuidado proporcionados por el proveedor o asuntos administrativos.

Si tiene una reclamación (queja formal), puede comunicarse con nosotros al teléfono 1-888-912-3456 o escribirnos a la dirección indicada abajo.

DentaQuest
Smiles For Children
Attention: Complaints and Appeals
PO Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

Una vez que recibamos su reclamación (queja formal), comenzaremos a investigar el problema. Recibirá una respuesta en un plazo no mayor a 30 días laborables a partir de la fecha en la que hayamos recibido su reclamación (queja formal).

Apelaciones

Si no está de acuerdo con la decisión que DentaQuest haya tomado para denegar una solicitud o factura de servicios de cuidado dental, usted o alguien que represente a su hijo pueden presentar la apelación. Para presentar una apelación, o solicitar asistencia para presentar una apelación, comuníquese con nosotros al teléfono 1-888-912-3456. Tiene 30 días después de recibir nuestra decisión de denegación de su solicitud o factura para presentar una apelación.

Para presentar una apelación, deberá enviarnos una solicitud por escrito que incluya lo siguiente:

- Su nombre y el nombre de su hijo.
- El nombre de su proveedor.
- La fecha de servicio.
- Su dirección postal.
- Una explicación de por qué considera que debemos cambiar nuestra decisión.
- Una copia de información que respalde su solicitud, como documentos adicionales, expedientes o información que sea importante para su apelación.

La apelación por escrito debe enviarse por correo a:

DentaQuest
Smiles For Children
Attention: Complaints and Appeals
PO Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

Un comité revisará su apelación. Si su apelación se refiere a un problema de salud dental, el comité incluirá a un profesional dental que tenga la capacitación adecuada y la experiencia necesaria para tomar la decisión sobre el problema dental. DentaQuest responderá por escrito a su apelación en un lapso de 30 días a partir de haberla recibido, o en un lapso de 3 días si el problema necesita atención inmediata.

Proceso de Audiencia Justa del Estado de Virginia

También puede solicitar una Audiencia Justa del Estado al mismo tiempo, después, o en lugar de la apelación a DentaQuest Dental. La solicitud para una Audiencia Justa del Estado debe ser por escrito y debe enviarse a:

Appeals Division
Department of Medical Assistance Services
600 E. Broad Street • Richmond, Virginia 23219
(804) 371-8488
Las solicitudes de apelación o revisión también
se pueden enviar por fax al: (804) 452-5454

Después de presentar su solicitud para una Audiencia Justa del Estado, el Departamento de Servicios de Asistencia Médica le notificará de la fecha, la hora y el lugar de la audiencia programada. La mayoría de audiencias se pueden hacer por teléfono. La decisión del funcionario de audiencias es la decisión administrativa final otorgada por el Departamento de Servicios de Asistencia Médica. No obstante, si no está de acuerdo con la decisión del funcionario de audiencias, podrá apelar ante el tribunal de circuito local.

Fraude y abuso

DentaQuest está comprometida a detectar, reportar y prevenir situaciones potenciales de fraude y abuso. Usted puede ayudar a reducir el fraude y el abuso en el cuidado de la salud reportando cualquier preocupación que tenga. Algunos ejemplos de fraude y abuso de afiliados y proveedores son:

- Afiliados que prestan su tarjeta de identificación del afiliado a otra persona para que puede recibir servicios dentales.
- Proveedores que facturan servicios que nunca se recibieron.

Si tiene preguntas o inquietudes, o si desea reportar una situación posible de fraude o abuso, comuníquese con el Departamento de

servicios para afiliados al teléfono 1-888-912-3456. También puede comunicarse a la línea directa para fraudes 1-800-237-9139 para mantener el anonimato. No es necesario que se identifique cuando llame.

Garantía de no discriminación

Nosotros no permitimos el tratamiento injusto en el programa ***Smiles For Children***. El proveedor de cuidado médico no puede discriminarle por ningún motivo. A nadie se le tratará de manera diferente por edad, sexo, raza, color, discapacidad física o mental, origen nacional, origen étnico, religión, orientación sexual, información genética, estado económico, fuente o tipo de pago, o grado de enfermedad o estado de salud. Si considera que se le ha tratado injustamente debido a esto, llame al 1-888-912-3456.

Números de teléfono importantes

Departamento de servicios para afiliados de ***Smiles For Children***: 1-888-912-3456.

Números para reservaciones de asistencia de transporte

- **FFS para no afiliados a una MCO:** 866-386-8331
- **INTotal:** 800-894-8139 – todas las edades para quienes pueden deambular o que requieren silla de ruedas, y afiliados de 18 o menos años de edad que requieran una camilla o servicio de ambulancia para situaciones que no sean de emergencia. 800-600-4441, afiliados de 19 y más años de edad que requieran una camilla o servicio de ambulancia para situaciones que no sean de emergencia.
- **Anthem HealthKeepers Plus:** 877-892-3988 – Afiliados de todas las edades que pueden deambular o que requieren silla de ruedas. 800-533-1120 – Afiliados de todas las edades que requieran una camilla o servicio de ambulancia para situaciones que no sean de emergencia.

- **Optima Family Care:** 877-892-3986 – Afiliados de todas las edades que pueden deambular o que requieren silla de ruedas. 800-881-2166 – Afiliados de todas las edades que requieran una camilla o servicios de ambulancia para situaciones que no sean de emergencia.
- **Aetna:** 800-734-0430 – Afiliados de todas las edades que pueden deambular o que requieren silla de ruedas. 804-747-3700 x1156 – Afiliados de todas las edades que requieran una camilla o servicios de ambulancia para situaciones que no sean de emergencia. 804-747-3700, opción 4, luego 2 y luego 2 (para preautorizaciones).
- **VA Premier:** 800-727-7536 -Richmond/Central/Western
- **VA Premier:** 800-828-7989-Tidewater
- **VA Premier:** 888-338-4579-Roanoke/Danville/Lynchburg/Far Southwest
- **Kaiser:** Reserva de transporte, 866-823-8349; servicios de Ride Assist, 866-823-8350.

Consejos dentales útiles

- Tenga buenos hábitos de salud dental. Cepíllese los dientes dos veces al día y pase el hilo dental una vez al día.
- Lleve a su hijo al dentista cada seis meses para el chequeo dental.
- El buen cuidado dental comienza antes del primer cumpleaños de su hijo y continúa toda su vida.
- Nunca permita que su hijo se quede dormido con un biberón con leche, fórmula, jugo de frutas o bebidas azucaradas.
- Vaya a todas las citas dentales.
- Limite el consumo de dulces y gaseosas.
- La buena salud dental es muy importante para las mujeres embarazadas y también para los bebés que no han nacido. Hay una relación entre la salud de las encías de la madre y la salud general de su bebé que aún no ha nacido.
- Pregunte a su dentista o pediatra sobre el barniz de fluoruro tan pronto como a su hijo le salga el primer diente.
- A partir del sexto año de edad, pregunte al dentista de su hijo si es necesario aplicar selladores en sus dientes.

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

DentaQuest cumple con las leyes federales de derechos civiles. DentaQuest no trata a las personas de manera diferente debido a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

DentaQuest procederá como sigue:

- Le dará ayuda gratis si tiene una discapacidad. Estos servicios están disponibles para ayudarle a comunicarse con nosotros. Le podemos proporcionar:
  - Intérpretes experimentados de lenguaje por señas.
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio y formatos electrónicos claros).
- Le dará servicios de idiomas gratis si no habla inglés. Le podemos proporcionar:
  - Intérpretes experimentados.
  - Información escrita en otros idiomas.

En nuestro sitio web está el número de teléfono al que puede llamar para obtener estos servicios gratis. Estos números de teléfono varían en función de su estado y su plan de salud. La dirección de nuestro sitio web es:
http://www.dentaquest.com/members/

Usted puede presentar una queja si cree que no le dimos los servicios cuando los necesitó. También puede presentar una queja si cree que se le ha tratado de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Puede presentar la queja con:

Ugonna Onyekwu
Civil Rights Coordinator (Coordinador de derechos civiles)
Compliance Department (Departamento de quejas)
465 Medford Street • Boston, MA 02129
Fax: 617-886-1390 • Teléfono: 617-886-1683
Correo electrónico: FairTreatment@greatdentalplans.com
TTY: 711

Puede presentar una queja en persona, por correo, por fax o por correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, nosotros podemos ayudarle.

También puede presentar una queja sobre derechos civiles por escrito a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos. Los formularios de reclamaciones están disponibles en http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html. Puede presentar una queja en Internet, por correo o por teléfono en:

U.S. Department of Health and Human Services
(Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos)
200 Independence Avenue, SW • Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)
https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf

DentaQuest®